

ネット銀行初 「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」6冠達成 ～お客さまサポートを担う3センターで 「問合せ窓口格付け」「クオリティ格付け」2部門最高ランクの三つ星を獲得～

auじぶん銀行株式会社（本社:東京都中央区、代表取締役社長:臼井 朋貴、以下 auじぶん銀行）は、HDI-Japan（運営会社:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市、代表取締役:山下 辰巳）が主催する2022年の「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」において、お客さまサポートを担うすべてのコールセンターが、最高ランクの三つ星を獲得したことをお知らせします。

「クオリティ格付け」については、カードローン専用窓口である「ローンセンター」が、2021年に引き続き2年連続で三つ星を獲得し、預金/サービス全般に関する窓口である「お客さまセンター」と、住宅ローン専用窓口である「住宅ローンセンター」も、初の三つ星を獲得しました。今回「クオリティ格付け」で三つ星を獲得したことで、「問合せ窓口格付け」と合わせて3センターでの2部門三つ星獲得となり、ネット銀行初(注)の6冠を達成しました。

auじぶん銀行の「お客さまセンター」「ローンセンター」「住宅ローンセンター」は、店舗を持たないauじぶん銀行の業務形態をふまえ、お客さまに安心してサービスをご利用いただくためのサポートを重視し、お客さまに寄り添う大切な接点として日々対応品質の向上に努めています。今回の最高評価獲得はその取り組みが高く評価された結果と考え、今後もさらなる対応品質向上を目指します。

<p>預金/サービス全般に関する窓口 お客さまセンター</p>	<p style="text-align: center;">「クオリティ格付け」で初の三つ星を獲得</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Customer Service HDI-Japan 2022</p></div><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Quality Service HDI-Japan 2022</p></div></div> <p style="text-align: center;">「問合せ窓口格付け」(2年連続三つ星獲得済)と合わせて 2部門で最高評価を獲得</p>
<p>カードローン専用窓口 ローンセンター</p>	<p style="text-align: center;">「クオリティ格付け」で2年連続三つ星を獲得</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Customer Service HDI-Japan 2021</p></div><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Quality Service HDI-Japan 2022</p></div></div> <p style="text-align: center;">「問合せ窓口格付け」(3年連続三つ星獲得済)と合わせて 2部門で最高評価を獲得</p>
<p>住宅ローン専用窓口 住宅ローンセンター</p>	<p style="text-align: center;">「クオリティ格付け」で初の三つ星を獲得</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Customer Service HDI-Japan 2022</p></div><div style="text-align: center;"><p>3 Stars Quality Service HDI-Japan 2022</p></div></div> <p style="text-align: center;">「問合せ窓口格付け」(2年連続三つ星獲得済)と合わせて 2部門で最高評価を獲得</p>

「HDI 格付けベンチマーク(依頼格付け調査)」は、企業からの依頼に基づき行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門審査員が実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、HDI の国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの 4 段階評価で格付けされます。

※「問合せ窓口格付け」：新規申込を対象とした電話調査で、センターのクオリティ/パフォーマンスを評価

※「クオリティ格付け」：既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価

■ HDI-Japan 審査員からの評価コメント

お客さまセンター	<ul style="list-style-type: none"> 寄り添いながら認識を合わせ、不安のありそうなところを先回りして支援するなど、丁寧にプロらしい対応をしている。 不安を抱える顧客には一層寄り添った説明を加えるなど、顧客の状況をよく考えて対応している。
ローンセンター	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の理解度をしっかり確認しながら、具体的で分かりやすい説明をしており、納得を得られている。 顧客が抱える不安を取り除いてから詳細を伝えるなど、臨機応変に対応できている。
住宅ローンセンター	<ul style="list-style-type: none"> 問合せ内容をしっかりと確認し分かりやすく整理したうえで正確に復唱確認しているため、顧客は担当者を信頼して相談している。 条件やスケジュールなど、重要なポイントは顧客の確認をとっているため、顧客は安心して担当者にまかせている。

au フィナンシャルグループの au じぶん銀行は、「銀行を連れて、生きていこう。」というブランドメッセージをかかげ、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客さまの日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客さまに一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客さま本位の業務運営、お客さまやパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

■ お客さま本位の業務運営について

<https://www.jibunbank.co.jp/customers/>

■ HDI-Japan について

<https://www.hdi-japan.com/> (外部サイトに遷移します)

以上

(注)2022 年 4 月 27 日時点、au じぶん銀行調べ